

CA1
T
-M15
3 1761 11649120 0

G. P. D. H.
TP 7115

MOBILITY PLUS

.....sport Canada's Newsletter on Accessible Transportation

Spring 1995



Making our national parks accessible to all

Parks Canada is nearing completion of its National Access Program designed to make national parks and national historic sites across Canada more accessible to seniors and persons with disabilities.

Working closely with its Advisory Council on Disability and its National Seniors Advisory Council, Parks Canada developed extensive plans to ensure accessibility at 118 parks and historic sites in Canada. The plans

(Continued on page 4)



Accessible transportation helps you go places, but what do you do when you get there? Parks Canada is making sure that everyone can enjoy the beauties of Canada's National Parks, as this wheelchair user is doing at Signal Hill, Newfoundland.

INSIDE...

- 3 CARAVAN goes "on the road"
- 6 Update on the National Strategy
- 15 Transport Canada hosts international seminar

- 16 ACAT: your voice at the table
- 19 New help for travellers at Pearson
- 20 Hotel industry opens doors⁹⁹⁵
- 22 Centre spread: Missing links

Message from the Minister of Transport

Canadians with a disability know only too well what it means to be denied access to transportation for want of a ride, good communications or adequately trained carrier personnel. Transport Canada's goal is to close the "accessibility gap," to make every metre of every trip convenient, dignified and barrier-free for travellers with disabilities.

Thanks to the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities, we can see some significant advances in making transportation more accessible.

One of the objectives of the Strategy has been to combine federal efforts with those of other partners to make major, visible improvements in accessibility. Transport Canada has been working hard to encourage the growth of partnerships to promote accessible transportation for several years.

The national training programs that Transport Canada co-funded with Air Canada, Marine Atlantic, VIA Rail and the Canadian Bus Association are a good example of partnership with industry. So is the work of ACAT, the Advisory Committee on Accessible Transportation.

The contribution made by these Committee volunteers, who represent both consumers and industry, is invaluable. I urge everyone to contact their ACAT representative — you'll find their names in this issue of *Mobility Plus* — and express



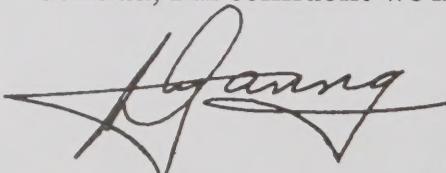
your concerns about accessible transportation. They can then bring these concerns to the table when we meet.

This issue of *Mobility Plus* highlights some of the accomplishments of our partners, both in government and the private sector, ranging from Parks Canada to the Canadian Hotel Association to numerous consumer groups. But we also

need partners to help us promote accessible transportation services. We need consumer organizations to alert their memberships, to tell them where services are and encourage them to use these services. We need industry to reach out to these potential customers.

And remember, there are 4.2 million Canadians, 42 million Americans, and more than 40 million Europeans with a disability. All of them, and their families, are potential travellers. Industry should be asking itself: "What can I do to get their business?"

Canada has a world-wide reputation for leadership in improving accessibility. Although much remains to be done, we can take pride in what we have accomplished. We intend to keep working toward the goal of access for all, and, with the cooperation of our partners across Canada, I'm confident we'll reach it.



Douglas Young



Transport
Canada

Transports
Canada

Government
Publications

CAI
T
-M 56

Place de Ville
Tower "C"
26th Floor - ACCD

Your file Votre référence

Our file Notre référence

June 6th, 1995

Dear Mobility Plus Readers:

NATIONAL STRATEGY FOR THE INTEGRATION OF PERSONS WITH DISABILITIES (1991-1996)

As you may be aware Transport Canada is one of the ten departments participating in the five-year National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities. This Program is scheduled to sunset March 31, 1996. The Department's objective in this Strategy is to work in partnership with the industry and improve access to Canada's national transportation system.

In an effort to work with our industry partners during the final year of the Strategy we have developed a map-gap project. To illustrate, the different modes of accessible transportation now available across the country as a result of the National Strategy are displayed on maps in the centre of the attached "Mobility Plus" newsletter. Areas where accessible transportation is missing are also apparent with this model.

Interconnectivity between modes is very important to all travellers and even more so for travellers with disabilities because any missing link in the transportation chain means an unsuccessful trip. While the department has accomplished a lot with its industry partners, there still remain various gaps across the country.

If you are in an area where there is clearly a gap in accessible transportation, we encourage you to make the appropriate carriers/operators aware of these programs so they can apply and take advantage of the federal funding. Specific program criteria and an application form can be obtained by calling 1-800-665-6478. It should be noted that a decision will be reached within 60 days after receipt of a complete application form and we will no longer be accepting applications after December 1, 1995.

There are over 4.2 million Canadians, 42 million Americans and over 40 million Europeans with disabilities and the population continues to age. Travellers with disabilities also travel with colleagues and family; therefore, these numbers could potentially double. During these difficult economic times it is important to look for

Canada

(National parks, continued from page 1)

The show moves from school to school in a moving van. When set up at a college or university, CARAVAN covers nearly 1,000 square feet—the size of the infield of a major league baseball stadium. The show uses more than 20 televisions, a 25-unit speaker system and nearly one mile of electrical wiring.

At the show's nine "stations," each with its own theme, visitors can discover how household appliances can be operated with a fingertip control unit or learn the latest techniques in injury prevention.

Themes include sensitivity training, prosthetics, communications, computers, prevention, sports, daily living, lifestyle and transportation.

The show is sponsored by *Disability Today Magazine*, Dominion of Canada General Insurance Company and Chrysler Canada. Funding for the project comes from major Canadian corporations, non-profit disability organizations, the National Transportation Agency and Transport Canada. For scheduling information or requests for showing, contact Karen Penner at *Disability Today* at (416) 259-5744. □



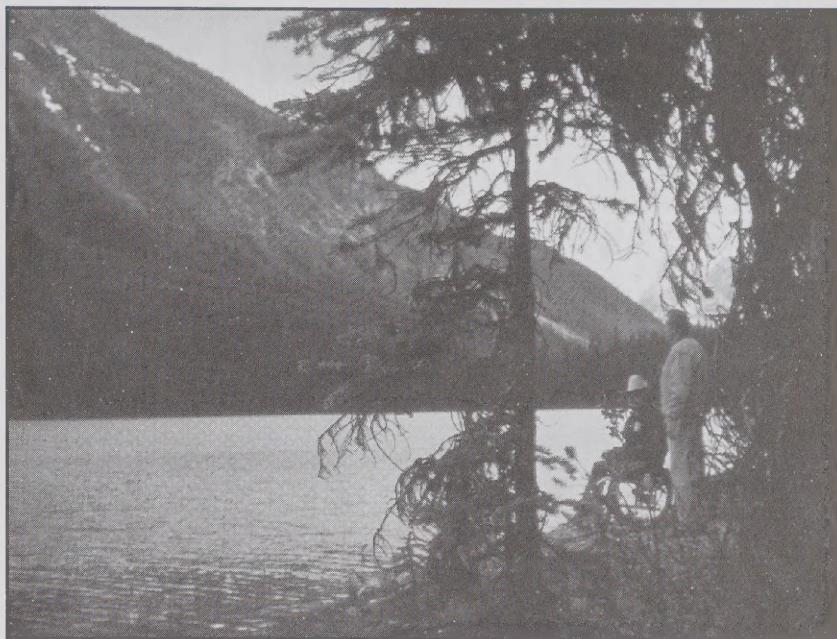
Parks Canada is making it possible for people with a disability to experience the full range of recreational activities in Canada's National Parks.

examined all the major activities and themes of each facility.

Bob Fern, Chief of Parks Canada's National Access Program, says that "If a person can't directly access an experience that is a major part of a national park, then we have found ways of bringing that experience to an accessible location," using live video, microphones, elaborate photo albums with samples, and scale models.

In implementing these improvements, Parks Canada

developed the Access Series of manuals (see box) to provide guidelines for the design of facilities, exhibits and programs. In addition, all front-line staff have received extensive training in how to deal with seniors and persons with all types of disabilities.



People with a disability, their friends and families make up an important market for tourism operators.

Access Series**Design Guidelines
for Media
Accessibility**

Parks Canada Canada

As part of its commitment to making its facilities and programs accessible to all, Parks Canada developed the Access Series of manuals to help meet the needs of seniors and persons with disabilities.

The series provides guidelines for the design of facilities, exhibits and programs. Manuals in the series were developed in association with various user groups and published under the authority of the Minister of Canadian Heritage. Five manuals have been published to date.

Design Guidelines for Media Accessibility, which deals with exhibits, signs, audio-visual presentations and publications, is one of the most successful of the series. Distributed for Parks Canada by the Canadian Paraplegic Association, this manual is very popular in the United States, especially with the National Forest Service and the American Association of Museums. Increasing demand from countries such as Britain, France and Australia has prompted a third reprint of this manual.

Update on the National Strategy

It's been more than four years since Mobility Plus first began keeping you posted on developments under the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities. This is the latest report on progress toward making Canada's transportation system accessible to everyone.

As you may know, Transport Canada's Accessible Transportation Program (ATP) seeks to close the "accessibility gap" and make every metre of every trip convenient, dignified and barrier-free for travellers with disabilities.

Recent Transport Canada activities in this area include the announcement by Transport Minister Douglas Young of financial contributions to 42 transportation operators to help improve access to transportation for seniors and persons with disabilities.

These partnership agreements with the transportation industry serve as incentives for the improvement or acquisition of boarding systems for intercity buses and trains, airport ground transportation, taxis and rental vehicles at airports.

The contributions support a range of services, from an accessible taxi in Red Deer, Alberta, to

disability awareness training in Montreal, to an accessible lift in Musquodoboit, Nova Scotia.

Other improvements include the establishment of mobility clubs, workshops and training for industry staff and funding towards accessible vehicles for small urban and rural communities.

The Minister said he was pleased to see that industry has taken up the challenge to make their services accessible to all of their customers.

"These partnerships between government and industry are a positive step towards ensuring that all Canadians have access to a safe and integrated transportation system," he said.

The contributions comprise \$1.5 million of the \$24.6 million Transport Canada has earmarked for 1991-96, as part of the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities.

Update on the National Strategy

Currently, there are 4.2 million Canadians, 42 million Americans and over 40 million Europeans with a disability. This market, along with an aging population, contributes to the growing demand for accessible and integrated transportation.

For more information on Transport Canada's Accessible Transportation Program or a complete list of accessible transportation services funded in part by the the National Strategy, please call 1-800-665-6478 voice or TTY 1-800-823-3823.

Training

Air Canada training program breaks down barriers

An Air Canada training program is breaking down barriers and changing employee attitudes towards people with a disability.



Participant's in Air Canada's training program are learning how to provide better service to people with a disability.

boarding an airplane or transferring from terminal to terminal.

"Participants are very enthusiastic," says program instructor Jean Constantineau. "The desire to help was always there, but now they know how to approach persons with disabilities and are more aware of their needs."

Partially funded by Transport Canada, the intensive four-hour training session instructs in-flight, ramp, customer sales and service personnel, and customer service managers on how to assess and respond to the needs of customers with disabilities.

Employees also learn how to help customers who require assistance move around the airport—such as

Update on the National Strategy

Employees in Montreal and Toronto have already completed the training. This year, Air Canada plans to train employees in the rest of Canada as well as in the United States.

"We are convinced that our passengers with disabilities will see a big difference in the way they are served," says Al Graham, Vice-President, Customer Service.

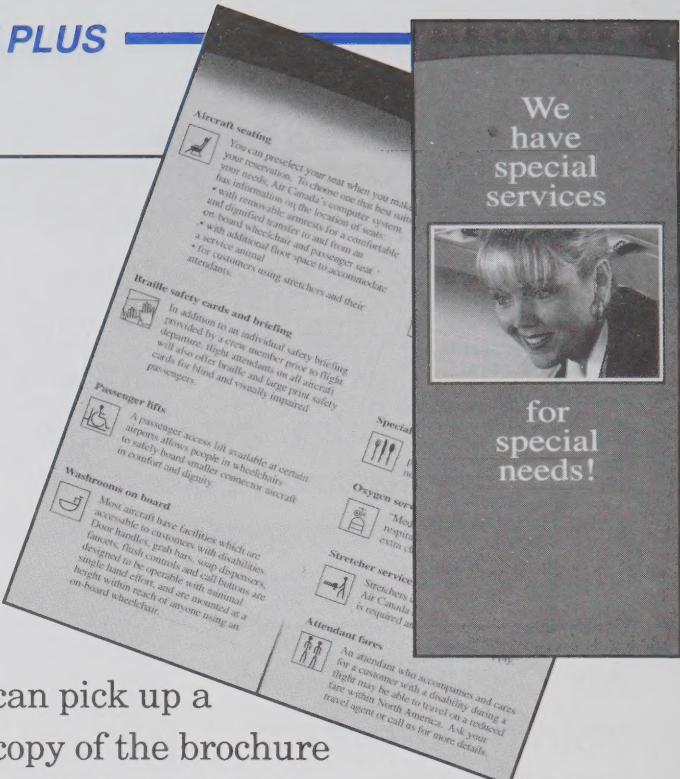
"Our objective in developing this training program is clear: to give our customers with disabilities a travel experience equal in comfort and convenience to that offered to other passengers."

Air Canada has produced a brochure to tell people about the services it offers for customers with special needs, from pre-selected seating to boarding cards that indicate a customer's condition. You

Training**Awareness training a hit at Inter-Canadien**

Participants gave rave reviews to Inter-Canadien's sensitivity training program.

"Employees were very happy with the training," says Katia Cyr, Coordinator, Corporate Communications.



can pick up a copy of the brochure at Air Canada's ticket offices and airport ticket counters, or by contacting:

Ms. Doreen Riley
Merchandising Coordinator
Air Canada
Headquarters Complex, 5th Floor
P. O. Box 1400
Postal Station St. Laurent
Montréal, Québec
H4Y 1H4
Tel: (514) 422-5579
Fax: (514) 422-5598

Thanks to funding from Transport Canada, Inter-Canadien was able to offer awareness training to ramp and flight attendants. The program instructs attendants on how to approach persons with disabilities and

Update on the National Strategy

how to ask the right questions. The intensive two-hour course is a re-qualification for flight attendants, who receive sensitivity training during their apprenticeship.

"We are considering holding the course every year as a review for flight attendants," says Cyr. Inter-Canadien is proud that it is among the first of the air carriers to provide this type of training to employees.

"While the benefit is really for the customer, Inter-Canadien benefits by being able to provide better service and a finer touch."

Training

Accessibility on track at VIA Rail

VIA Rail's cross-country training blitz to help employees deliver quality service to persons with disabilities is an overwhelming success. Of the 1,200 of VIA Rail's 1,800 targeted employees who have already taken the course, all but one said they found the course worthwhile.

With the help of funding from Transport Canada under the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities, Handidactis, a Montréal non-profit organization,



An instructor from Handidactis explains to Inter-Canadien staff how to approach persons with disabilities and how to ask the right questions.

helped VIA Rail produce a video using actors with disabilities and VIA Rail customer service employees.

In the video, the actors discuss their disabilities, how they have learned to live with them and what others can do to help. They then act out a scene in which a VIA Rail employee assists them. A brief text on the screen outlines the steps an employee should take in a similar situation.

Handidactis also helped VIA Rail develop a related training program ➔

Update on the National Strategy

and delivered two intensive sessions (one in French, one in English) to VIA Rail's own trainers, who, in turn, are giving the course to front-line employees from coast to coast.

"Training our employees to be sensitive to persons with disabilities is important to VIA," says Jean-Pierre Marcellin, Manager of Technical Training in VIA Rail's Human Resources section. "With this 16-hour course, they had the chance to live with several disabilities for short periods of time, as well as to learn

how to assist passengers with special needs."

"We're already perceived as a Canadian leader in providing service to passengers with disabilities," he says, "and we want to continue that reputation."

The VIA Rail record speaks for itself: customer complaints are down, and employee satisfaction is up. "Our employees are now more at ease when dealing with persons with disabilities," says Marcellin. "That means they can provide more efficient, more sensitive service—and that's great."

Training

Learning by example

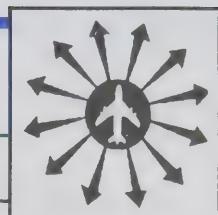
Earphones that impair hearing, goggles that distort vision, devices that impede movement—Marine Atlantic employees used these and other aids during recent training sessions to experience and learn about the special needs of passengers with disabilities. Marine Atlantic operates the ferry system on Canada's east coast that carries over 2 million passengers a year.

"The program was quite successful," says Gordon Cotton, one of Marine Atlantic's two in-house

trainers. "Employees experienced the obstacles that persons with disabilities sometimes face when carrying out tasks the rest of us take for granted, such as eating a meal or reading a sign."

A Montreal-based sensitivity training firm, Handidactis, helped Marine Atlantic's trainers put together the program and a video. The in-house trainers then delivered the course to Marine Atlantic employees.

To date, Marine Atlantic has trained approximately 760 employees across the region and hopes to train the rest of its staff in 1995.

***Training***

Awareness training takes off at Calgary International Airport

An innovative awareness training program at the Calgary International Airport is helping to improve services to travellers with special needs.

The modular program—a collaborative project of the Calgary International Airport, Deaf and Hard of Hearing Services (Calgary region), and Transport Canada—is free to participants and open to everyone who works within the airport community.

The program focuses on four main areas: Physical Mobility, Hearing Loss, Vision Loss and Seniors. The program manual also deals with cognitive disabilities and using appropriate language.

The sessions and manuals are intended to augment or complement existing sensitivity training provided by employers. The four, two-hour awareness training modules, which focus on how to assist seniors and travellers with a disability, will continue to be presented on the first, second, third and fourth Tuesday of every month.

Presenters are knowledgeable consumers with first-hand experience

of what they are teaching.

Participants learn how to respond to travellers with special needs and assist them with dignity and courtesy. Those who complete the four modules receive a personalized certificate of participation in the Program.

Bryce Paton of the Calgary Airport Authority says the Authority is “thrilled” with the success of the program since its inauguration in May 1994.

“We’ve had a wide variety of tenant and service partners in the airport participate, and both the participants and our customers have told us of the many benefits resulting from this very important training.

“Not only are we able to transfer these benefits to better service for travellers, but also to our personal lives outside the airport. We look forward to continuing to host the weekly sessions and expect participation will continue to grow.”

The Program is particularly relevant in light of a recent regulation by the National Transportation Agency concerning “Personal Training for the Assistance of Persons with



Update on the National Strategy

Disabilities," which came into effect January 26, 1995.

Colin Cantlie, Project Coordinator and current Vice-Chair of ACAT, says that the program "makes for good customer relations, good business and, most of all, promotes understanding."

For more information, contact Colin Cantlie at (403) 278-0437 (v/tty) or fax (403) 278-4645.

Workshops

Opening the lines of communication

A workshop organized by the Canadian Council of the Blind (CCB) highlighted the need to raise awareness of existing accessibility services to the blind community.

Held in Ottawa last year and co-funded by Transport Canada, the workshop brought together government representatives, transportation service providers and CCB delegates to discuss the concerns of clients who are blind or vision-impaired.

Because these clients are not always aware of existing services, the participants discussed ways to promote them. To help open the lines

of communication, the CCB will dedicate space to transportation issues in its monthly newsletter.

Participants also discussed how to sensitize people in the transportation industry to the needs of consumers who are blind or vision-impaired and how to add more services.

In their recommendations to Transport Canada, participants suggested that all major Canadian carriers dedicate a 1-800 line for the exclusive use of persons with disabilities and that airport terminals replace their current television monitors, which are too small to read, with larger ones.

The workshop is a key part of a three-year project by the CCB to identify and address the transportation needs of the blind community. The CCB intends to publish the results of the project next year.

Workshops

Good news for the deaf community

For people who are deaf or hard of hearing, the accessibility gap may become a little smaller this year, thanks to a two-year project

Update on the National Strategy

coordinated by the Canadian Association of the Deaf (CAD). Co-funded by Transport Canada, the project surveyed the transportation needs of deaf consumers.

CAD began by consulting members of the deaf community to identify what services existed and what was still needed. Next, CAD contacted transportation service providers from the air, rail, bus and ferry sectors to determine the current level of accessibility services.

The research indicated that the needs of persons with mobility and visual impairments received the most emphasis, while the needs of persons who are deaf or hard of hearing

Mobility Club

Closing the gap in Newfoundland

Transport Canada welcomed a Newfoundland addition to the *Access for All* family in 1994 with the creation of the *Mobility Club for the Greater Stephenville Area*.

The Canadian Paraplegic Association (CPA) in St. John's will sponsor the club through Transport Canada. They will also coordinate the club's activities, including

received less attention. However, many services were already in place, including visual fire alarms, pay-TTY and electronic destination signs.

CAD followed up this initial research with cross-country workshops, held in major Canadian cities during 1994. Representatives from the transportation industry met with members of deaf associations to develop an action plan for improving accessibility. Participants were pleased with the outcome of the workshops and reported a strong spirit of collaboration.

CAD will release a final report detailing recommendations later this year.

purchasing a van, recruiting a driver/dispatcher, and raising the funds necessary to start the club and keep it going.

Sean Fitzgerald, the association's spokesperson, says, "The real challenge is financial. After the federal and provincial governments have kicked in their share, the community takes over funding the service." 

Update on the National Strategy

The mobility club should be up and running in Stephenville by late spring or early summer. One van will be in operation, and users will have to pay a small fee that will hopefully be less than the cost of a taxi.

Communications

Poster campaign gets the word out

Transport Canada has an important message about accessible transportation that it wants to share.

Look for our poster at airports and other public places, where you'll also find pamphlets containing a complete list of accessible transportation services funded in part by the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities. Transport Canada hopes to have the poster displayed by national consumer organizations, hospitals, banks and other places where people will see it.

In this final year of the National Strategy, Transport Canada is concentrating on informing Canadians about where accessible

"We need from 40 to 100 users to make the club viable," says Fitzgerald, "and we don't anticipate a problem with finding that number in Stephenville."



You can find pamphlets containing a complete list of accessible transportation services that are funded in part by the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities at displays, like the one above, at Pearson International and Macdonald-Cartier airports.

transportation is available. If you or someone you know requires accessible transportation, call 1-800-665-6478 or TTY 1-800-823-3823 and ask for a copy of our brochure. 

Transport Canada hosts international seminar

Transport Canada played host to an international seminar on accessible transportation, held last June in Montreal.

The International Seminar on Exchange of Information and Experience on North American and European Development of Accessible Transportation provided a forum for an exchange of information and experience on a broad range of matters related to transportation accessibility.

Delegates from 12 countries shared their successes, expanded their knowledge and discovered common ground in their efforts to improve accessibility for travellers.

Panel discussions covered such topics as Policy Positions, Legislation and Regulatory Framework, Accessibility Technologies in Transportation, and Accessibility Program Initiatives. Exhibits included displays of accessible technologies and services by industry as well as by Transport Canada, the National Transportation

Agency and the Quebec Ministry of Transport.

In his message to seminar participants, Transport Minister Douglas Young said that Canada is proud of its track record in promoting transportation accessibility.

“We fully expect to put the new ideas and information gleaned from the presentations and discussions at the seminars to good use as we move ahead with policy and regulatory development, communications and programs under our National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities,” he said. “Canada also remains open to working jointly with other countries to improve accessibility around the globe.”

The seminar also laid the groundwork for possible trade opportunities. Marketing the emerging accessible transportation technologies among participating countries may help lower barriers to international travel for people with disabilities.



ACAT: your voice at the table

The Advisory Committee on Accessible Transportation (ACAT) is one of the key vehicles the Minister of Transport uses when making decisions on accessible transportation.

The Committee brings together representatives from industry, consumer organizations and advocacy groups to discuss issues related to accessible transportation.

Its strength lies in the diversity of its membership. For example, consumers know what it means to have their plans upset for want of a lift or a ramp. Industry representatives know how difficult it is to run a profitable business, even without added expenditures to improve accessibility.

ACAT puts them all at the same table where they can debate, discuss and eventually come up with solutions to take back to their constituents.

The Committee stresses cooperation, not confrontation. One of its most important contributions is to identify key areas of concern, then

come up with solutions acceptable to a broad range of interested parties.

Colin Cantlie, ACAT's Vice-Chair, says the ACAT process has made positive contributions to federal transportation policy.

"To have representatives from government, industry and the consumer in the same room, at the same table, discussing concerns affecting all three parties—well, that is a feat," says Cantlie.

In addition to advising the Minister, the Committee may also be consulted by officials from Transport Canada and the National Transportation Agency. As representatives of organizations with a national base, ACAT members provide a reliable reading of opinion, which is why membership is limited to groups that are national in scope.

Representatives include delegates from organizations of and for seniors and persons with disabilities, as well as certain industry organizations. Committee members are invited to participate by the Minister. ACAT's Chair,

chosen annually by the committee members from among their ranks, reports directly to the Minister of Transport.

ACAT is an outstanding demonstration of partnership in action. If you want to have a voice at the table when transportation accessibility is discussed, contact your representative today.

"It is vital that Canadians become aware of the activity of ACAT and help the process," says Cantlie. "Our work is never done. We must inform and encourage all Canadians to work hard for Canada and a first-class transportation for all Canadians."

Advisory Committee on Accessible Transportation

Eric Norman
Council of Canadians
with Disabilities (CCD)
108 Memorial Drive
Gander, Newfoundland
A1V 1A8
(709) 256-8630
FAX (709) 256-7087

Denis Whiteley
Canadian Rehabilitation Council
for the Disabled (CRCD)
20578 - 48B Avenue
Langley, B.C.
V3A 3P9
(604) 530-2440
(416) 250-7490 (CRCD Toronto)
FAX (604) 873-0166

Theresa Swedick
Canadian Association
of the Deaf (CAD)
P.O. Box 2165
Winnipeg, Manitoba
R3C 3R5
FAX (204) 878-3990
Bell Relay: 1-800-267-6600

George Gaudet
Learning Disability Association
of Canada (LDAC)
9 Marjorie Crescent
South Port, P.E.I.
C1A 7V1
(902) 569-4333 (H)
FAX (902) 368-5830

Jim Sanders
National Director
Government Relations &
International Services
Canadian National Institute
for the Blind (CNIB)
320 McLeod Street
Ottawa, Ontario
K2P 1A3
(613) 563-4021
FAX (613) 563-1898

Eric Boyd
Managing Director
Canadian Paraplegic
Association (CPA)
Suite 320
1101 Prince of Wales Drive
Ottawa, Ontario
K2C 3W7
(613) 723-1033
FAX (613) 723-1060

Geraldine Braak
Canadian Council of the Blind
(CCB)
4527 Cook Avenue
Powell River, B.C.
V8A 3M1
(604) 485-5028
FAX (604) 485-7372

Chris Bellchamber
One Voice Seniors Network
(Canada) Inc.
109 Cottonwood Avenue
Sherwood Park, Alberta
T8A 1X8
(403) 467-8737
FAX (403) 490-1438

Iris Boshes
Executive Director
Canadian Hearing Society
(CHS)
271 Spadina Road
Toronto, Ontario
M5R 2V3
(416) 964-9595 (Voice)
(416) 964-0023 (TTY)
FAX (416) 964-2066



Colin Cantlie
Current Vice-Chair
Canadian Hard of Hearing
Association (CHHA)
207 Parkland Rise S.E.
Calgary, Alberta
T2J 4K7
(403) 278-0437
FAX (403) 278-4645

Ed Pennington
General Director
Canadian Mental Health
Association (CMHA)
2160 Yonge Street
Toronto, Ontario
M4S 2Z3
(416) 484-7750
FAX (416) 484-4617

Connie Laurin-Bowie
Coordinator, Government
Relations
Canadian Association for
Community Living (CACL)
Kinsmen Building
York University
4700 Keele Street
Downsview, Ontario
M3J 1P3
(416) 661-9611
FAX (416) 661-5701

André Leclerc (Kéroul)
Confédération des organismes
provinciaux des personnes
handicapées du Québec
(COPHAN)
4545 Pierre-de-Coubertin
C.P. 1000, Succursale M
Montréal (Québec)
H1V 3M7
(514) 252-3104
FAX (514) 254-0766
(514) 987-9907 (COPHAN)

Lawrence Poole
Current Chair
Kéroul
4545 Pierre-de-Coubertin
C.P. 1000, Succursale M
Montréal (Québec)
H1V 3R2
(514) 252-3104
FAX (514) 254-0766

Ron Ross
Canadian Association of
Independent Living Centres
(CAILC)
R.R. 17
3319 Oliver Road
Thunder Bay, Ontario
P7B 6C2
(807) 935-2532
FAX (807) 935-2028

Terry Ohman
Executive Director
Alliance of Canadian Travel
Associations (ACTA)
1729 Bank Street
Suite 201
Ottawa, Ontario
K1V 7Z5
(613) 521-0474
FAX (613) 521-0805

Michael Skrzypczak
Naval Architect
Marine Atlantic
100 Cameron Street
Moncton, New Brunswick
E1C 5Y6
(506) 851-3707
FAX (506) 851-3791

Dr. Gerald Hodge
National Advisory on Aging
427 East Tenth Street
North Vancouver,
British Columbia
V7L 2E5
(604) 987-9953
FAX (604) 998-8765

Paul Coté
Vice-President
VIA Rail Canada Inc.
2 Place Ville-Marie
Montréal, Québec
H3B 2G6
(514) 871-6382
FAX (514) 871-6652

Al Cormier
Executive Vice-President
Canadian Urban Transit
Association (CUTA)
55 York Street, Suite 901
Toronto, Ontario
M5J 1R7
(416) 365-9800
FAX (416) 365-1295

Howard Goldberg
Vice-President & Secretary
Air Transport Association of
Canada (ATAC)
99 Bank Street, Suite 747
Ottawa, Ontario
KIP 6B9
(613) 233-7727
FAX (613) 230-8648

David Long
Executive Director
Canadian Bus Association
(CBA)
610 Alden Road, Suite 201
Markham, Ontario
L3R 9Z1
(905) 513-1728
FAX (905) 513-0624

Dave Leonhardt
Manager, Public Affairs
Services
Canadian Automobile
Association (CAA)
1775 Courtwood Crescent
Ottawa, Ontario
K2C 3J2
(613) 226-7631
FAX (613) 225-7383



New help for travellers at Pearson

The Canadian Airlines International counter at Pearson International Airport's Terminal 3 in Toronto is the site of a demonstration that may help revolutionize communication for travellers with difficulty hearing, speaking or reading.

Using a device called Translaid, the airline's customers and agents can now communicate with one another, even if they use different languages. Customers with difficulty hearing, speaking or reading can also use Translaid to check in and communicate with the agent about the details of their flight.

Translaid was developed by Rutenberg Design Inc. of Kanata, Ontario, and Montreal software developer On/Q Corporation, with financial support from Transport Canada's Transportation Development Centre. An earlier prototype of the device has been tested at Dorval Airport, outside of Montreal.

Translaid consists of two linked computer terminals. One side is used by the customer, the other by the agent.

On the customer's side, the colour computer screen displays the

available languages in high-contrast blue and yellow. Although Translaid has the capacity for 16 languages, the Pearson demonstration uses the eight languages commonly used in airports in Toronto, Montreal and Vancouver: German, Spanish, Italian, English, French, Japanese, Russian and Mandarin.

The agent's computer screen displays a menu of basic questions and instructions related to air travel, such as "Do you want an aisle seat?" or "Please proceed to gate 10."

Agent and customer can carry on a conversation through Translaid, even if they use different languages. The customer indicates his or her language preference by touching the screen. When the agent selects a question or answer on his or her screen, the customer's screen displays it visually, in the selected language, and graphically. It also "speaks" in the selected language.

"We developed Translaid to provide a dignified way for travellers with difficulty hearing, speaking or reading to communicate with airline personnel," says Rutenberg. "We ➤

added the foreign-language capability because we needed a larger market to make the device commercially viable."

Although the computer's database of questions and answers was designed for use at an airline check-in counter, any data can be used in any of 16 languages. That means Translaid could also be used to help customers and service agents communicate at bus, train, immigration, tourist, bank and hotel counters.

Rutenberg gives some of the credit for Translaid's success to Transport Canada's Technology Transfer Program. "It's a very worthwhile program," he says. "Small companies like ours can't afford to bring

products like Translaid to the market without help."

For more information on Translaid, please contact:

Uwe Rutenberg
Rutenberg Design Inc.
320 Legget Dr., Suite 128
Kanata, Ontario
Canada K2K 1Y5
Tel: (613) 599-8668
Fax: (613) 599-8669

Transportation Development Centre
Technology Transfer Program
800 René-Lévesque Blvd. West
Montréal, Québec H3B 1X9
Tel: (514) 283-0061
Fax: (514) 283-7158

Hotel industry opens doors

Early in 1995, the Hotel Association of Canada (HAC) will launch a national program to make hotel accommodations more accessible to persons with disabilities and seniors. The program has been developed in partnership with the Status of Disabled Persons Secretariat of Human Resources Development Canada (HRDC) and various disability organizations.

The Association expects that, by the end of the program, all 291,000 employees of the hotel industry in Canada will be trained in the fundamentals of meeting the service requirements of seniors and people with disabilities. At the same time, over 25,000 supervisory personnel will be trained at advanced levels.

Accommodating Seniors and People with Disabilities, a standards



The Hotel Association of Canada (HAC) is working to make hotel accommodations more accessible to seniors and persons with a disability. The program was developed in partnership with the Status of Disabled Persons Secretariat of Human Resources Development Canada (HRDC) and various disability organizations.

The new program will build on these standards to develop training videos and manuals, signage and marketing plans. Training sessions will be led by professional trainers, including people from disability groups. Accessibility standards will become part of the regular inspection and accrediting process.

The program will benefit more than 4.2 million persons with disabilities, as well as provide hotels with an opportunity to increase business. Luna Bengio, Program Officer with HRDC's Disabled Persons Participation Program, says that creating more accessible buildings and improving public awareness may also open up employment opportunities for people with disabilities.



Mobility Plus is published under the authority of Minister of Transport Douglas Young.

**We would like to receive your comments and suggestions.
Please write or call:**

**Joanne St-Onge, Editor
Mobility Plus
Transport Canada
Place de Ville, Tower "C"
26th floor – ACCD
Ottawa, Ontario
K1A 0N5**

**Telephone: 1-800-665-6478 voice
or TTY: 1-800-823-3823**

This publication is available in braille and on audio cassette.

Missing links

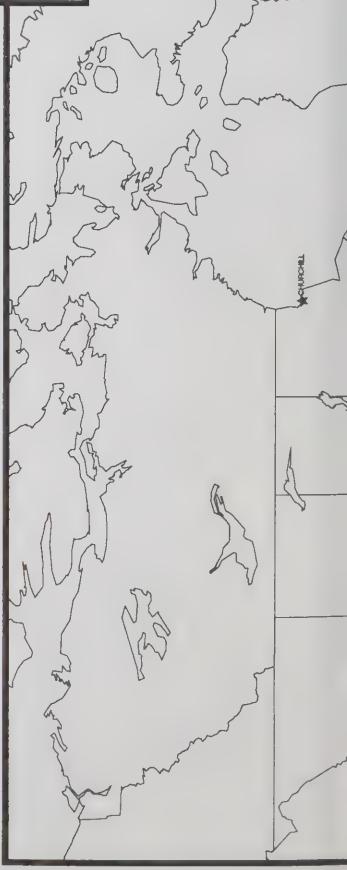
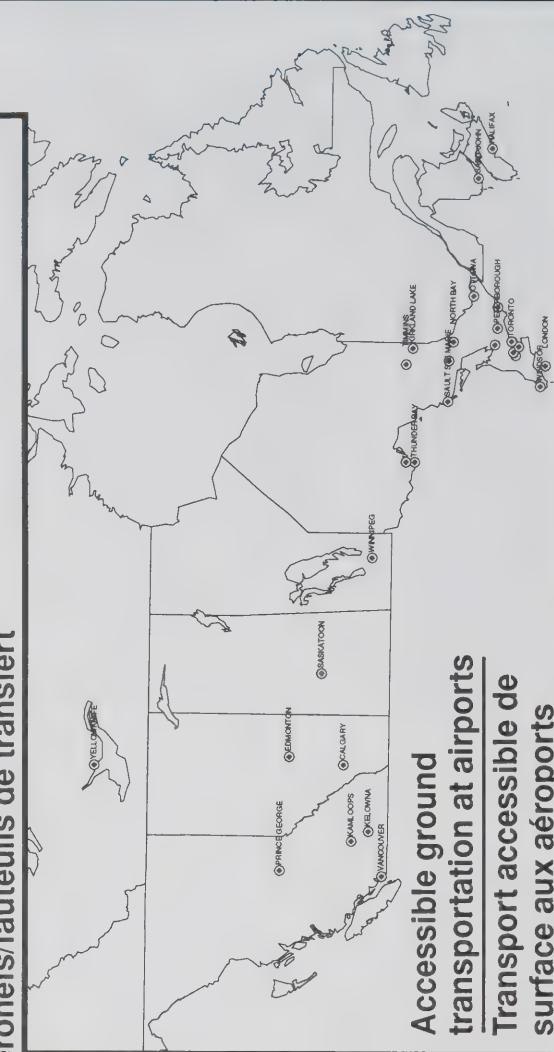
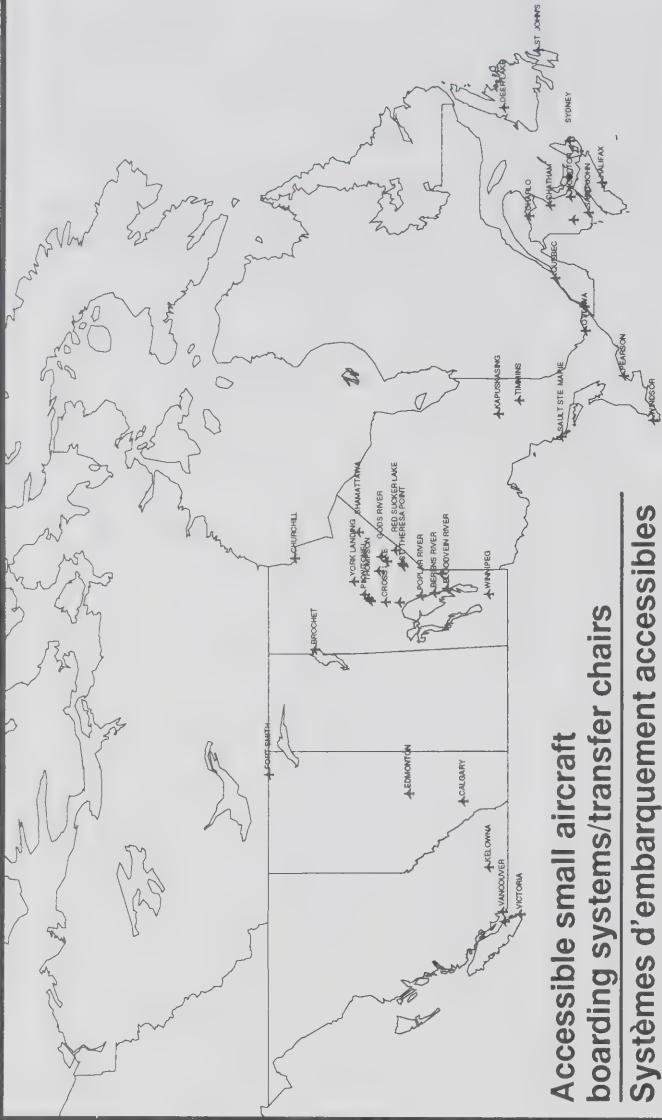
Because Canada's transportation network is really many systems joined together, an "accessibility gap" anywhere in the network means travellers with a disability may lose their mobility and freedom of choice.

Transport Canada's Accessible Transportation Program (ATP) is helping to close these accessibility gaps. As you can see from the maps on this page, the past four years of the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities have seen a lot of progress in closing these gaps. But, as the maps also show, there is still room for improvement.

Now, in the last year of funding under the National Strategy, Transport Canada is focusing on the missing links. Strategies include getting the word out, telling Canadians where services exist and where more work is required. If you want to know more about where accessible transportation is available, send for a copy of our free brochure. If you think your area needs a service that could be funded under the Accessible Transportation Program, contact Transport Canada for more information.

**Accessible small aircraft
boarding systems/transfer chairs**

**Systèmes d'embarquement accessibles
des petits aéronefs/fauteuils de transfert**



Châînons manquants

conséquent, lorsqu'il manque un «chaînon», un voyageur handicapé peut perdre sa mobilité et sa liberté d'action.

Le Programme de transports accessibles (PTA) de Transports Canada aide à fournir ces chaînons manquants. Comme le montrent les cartes sur

cette page, il y a eu beaucoup de progrès réalisés sur ce plan au cours des quatre premières années de la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées. Cela dit, elles montrent aussi qu'il reste toujours des points à améliorer.

Maintenant, dans la dernière année de la Stratégie nationale, Transports Canada concentre ses efforts sur ces chaînons manquants. Parmi les

mentionnons que Transports Canada veut informer les Canadiens et Canadiennes des services qui existent et des points à améliorer. Si vous voulez en savoir plus long sur les services actuels de transport accessible, demandez à recevoir notre brochure gratuite. Si vous estimez qu'un service dont votre région a besoin pourrait être financé dans le cadre du PTA, communiquez avec Transports Canada pour obtenir plus de détails.

Accessible airport rental vehicles

Véhicules de location accessible aux aéroports

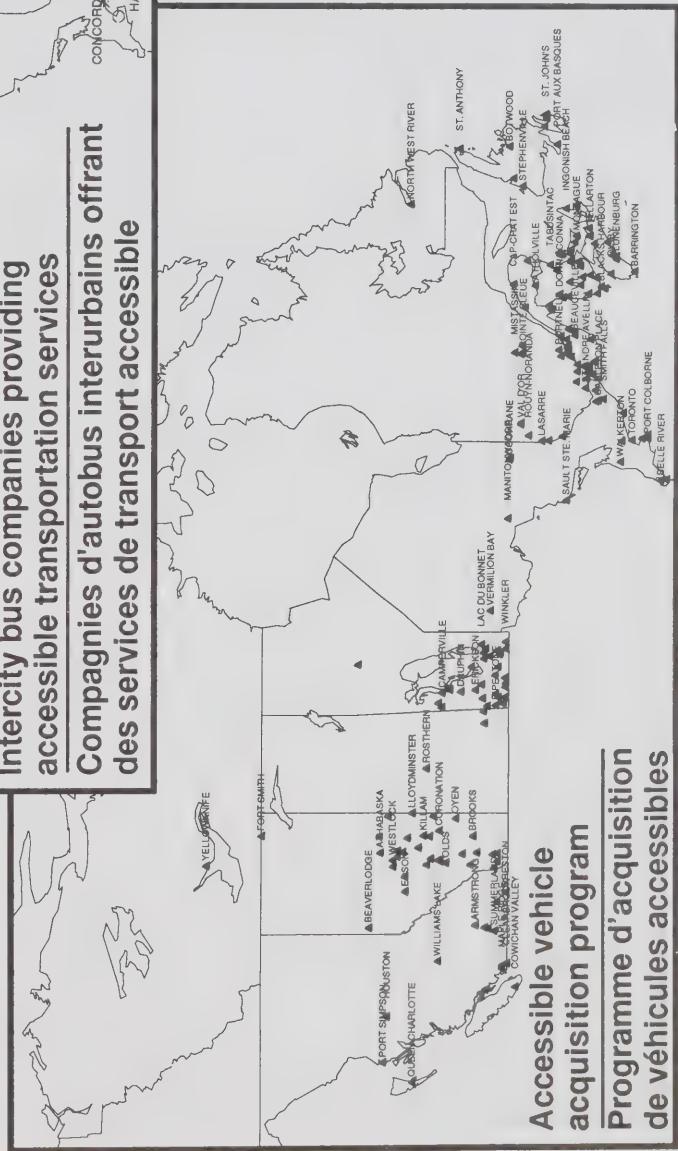
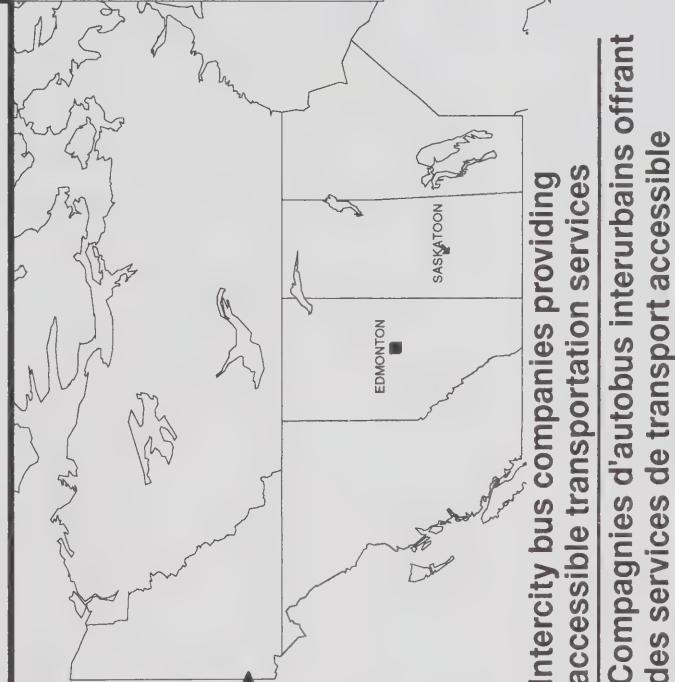
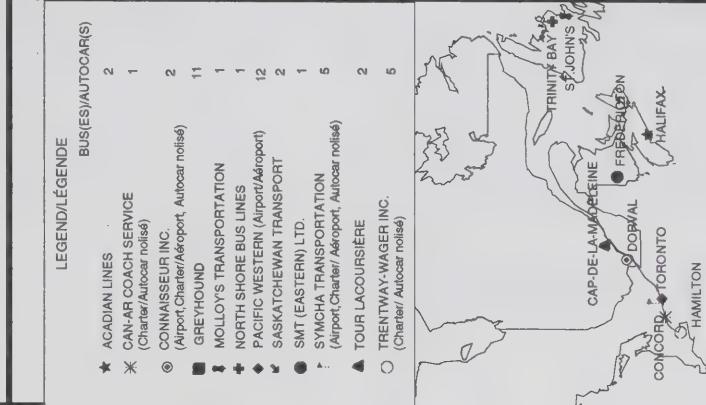
Note: 24 - 72 hours advanced booking may be required. General information and telephone numbers are available in Transport Canada's list of inaccessible services.

Intercity bus companies providing accessible transportation services

Compagnies d'autobus interurbains offrant des services de transport accessible

Accessible vehicle acquisition program

Programme d'acquisition de véhicules accessibles



Ottawa (Ontario) K1A 0N5

26^e étage, ACCD

Place de Ville, tour C

Transports Canada

Accès Direct

Rédactrice en chef

Joanne St-Onge

vous adresser à :

Nous aimeraisons recevoir vos commentaires et suggestions. Veuillez

des Transports Douglas Young.

Accès Direct est publié avec l'autorisation du ministre

pour les personnes handicapées.

également créer des possibilités d'emploi

sensibilisation du public pourraient

plus accessibles et une meilleure

souligne que la construction d'différences

personnes handicapées de DRHC,

programme de participation des

marche. Luna Benigno, agente du

et permettra aux hôtels d'élargir leur

4,2 millions de personnes handicapées,

Le programme protégera à plus de

processus d'accréditation professionnelle.

intégrante de l'inspection régulière et du

normes d'accessibilité front partie

personnes handicapées. En outre, les

des représentants des groupes de

par des formateurs professionnels, dont

seances de formation seront animées

marketing et de signalisation. Les

formation, et pour établir des plans de

des documents vidéo et des manuels de

on fera appel à ces normes pour élaborer

du Canada (AHC)

s'efforce de rendre

l'hébergement plus

l'Association des hôtels

avec divers groupes d'utilisateurs.

Association (AHA), en collaboration

établie par l'Alberta Hotel

hôteliers les exigences relatives à quatre

Canada, fournit aux exploitants

with Disabilities, public Accès

Accommodating Seniors and People

et aux personnes handicapées,

personnes handicapées.

au service des

diverses organisations

Canada (DRHC) et

ressources humaines

de Développement des

personnes handicapées

avec le Secrétariat des

point en collaboration

programme a été mis au

handicapées. Le

et aux personnes

accessible aux aînés

du Canada (AHC)

efforce de rendre

l'hébergement plus

l'Association des hôtels



partie attribuable au Programme de transfert de technologie de Transports Canada. « Il s'agit d'un programme très utile, car de petites entreprises comme la notre ne pourraient mettre en marché des produits comme Translaid sans aide financière. »

Pour plus de renseignements sur Translaid, communiquer avec : Uwe Rutemberg
Rutemberg Design Inc.
320, Promenade Leggelet, Pièce 128
Kanata (Ontario)
Canada K2K 1Y5
Tel. : (613) 599-8668
Centre de développement des transports Programme de transfert de technologie 800, boulevard René-Lévesque ouest Montréal (Québec) H3B 1X9
Tel. : (514) 283-0061
Translaid, comme Translaid

Le secteur hôtelier ouvre ses portes

Télécopieur : (514) 283-7158

Tel. : (514) 283-7158

Monsieur Rutemberg reconnaît

que le succès de Translaid est en

grande partie à la condition des personnes

de développer des ressources humaines DRHC)

et des ressources humaines DRHC)

Se retrouvent une formation plus poussée.

Parallèlement, plus de 25 000 superviseurs

des aînés et personnes handicapées.

Permettant de répondre aux exigences

une formation sur les principes de base

secteur hôtelier au Canada auront régulièrement une formation sur les principes de base

du programme, les 291 000 employés du

hôtels du Canada inc. (AHC) lancera un

programme pour accroître l'accessibilité

des installations hôtelières aux aînés et

des personnes handicapées. Le programme

a été élaboré en collaboration avec le

Secrétariat à la condition des personnes

handicapées de Développement des

ressources humaines DRHC)

Au début de 1995, l'Association des

au débute de 1995, l'Association des

hôtelières et restauratrices lance un

programme pour améliorer la qualité

de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

qualité de service dans les restaurants et

les hôtels. Le programme, nommé

« Accès direct », vise à améliorer la

← «Nous avons conçu le système Translaid afin de permettre aux voyageurs qui ont des problèmes

dans la langue choisie. dans la langue choisie et sous forme graphique. Elle est de plus «enonce» dans la langue choisie sur l'écran du client, aussitôt affichée sur l'écran du client, réponse sur son écran, elle est utilisée en touchant l'écran. Lorsque l'agent choisit une question ou une utilisation d'un autre moyen de communication grâce à Translaid, même si l'agent n'a qu'à indiquer la langue qu'il préfère différentes. Le client n'a qu'à même si l'agent utilise deux agents et une conversation donc engager une

ou «Veuillez vous rendre à la porte 10». «Desirez-vous un siège près de l'allée?» portant sur le transport aérien comme de questions et directives de base

L'écran de l'agent affiche un menu japonais, russe et mandarin. espagnol, italien, anglais, français, Montréal et Vancouver : allemand, utilisées aux aéroports de Toronto, fait usage des huit langues les plus démonstration à l'aéroport Pearson en 16 langues, l'appareil en bleu et jaune très contrastés. Bien que le système permette de communiquer affiche les langues disponibles en L'écran du terminal du client

Nouveaux services pour les voyageurs à l'aéroport international Pearson

ACCÈS DIRECT

ACCÈS DIRECT

Le CCTA est un exemple remarquable de la valeur des partenariats. Si vous voulez que l'on vous représente à la table du Comité lorsqu'il y discute de l'accessibilité des transports, communiquez avec votre représentant dès aujourd'hui.

« Il est essentiel que les Canadiens et les Québécois aient accès à une infrastructure de transport accessible et sûre pour tous les Canadiens et les Québécois. C'est pourquoi nous devons informer tous les Canadiens et les Québécois de l'importance de l'accessibilité dans nos déplacements et notre travail. Nous devons également travailler ensemble pour assurer que tous les Canadiens et les Québécois peuvent se déplacer de manière sûre et accessible, quel que soit leur état physique ou leur situation sociale. C'est pourquoi nous devons travailler avec les partenaires locaux et nationaux pour mettre en place des politiques et des programmes qui favorisent l'accessibilité dans tous les domaines de la vie quotidienne. Cela nécessite une approche intégrée et inclusive, qui prend en compte les besoins spécifiques de toutes les personnes, sans discrimination. C'est pourquoi nous devons travailler avec les partenaires locaux et nationaux pour mettre en place des politiques et des programmes qui favorisent l'accessibilité dans tous les domaines de la vie quotidienne. Cela nécessite une approche intégrée et inclusive, qui prend en compte les besoins spécifiques de toutes les personnes, sans discrimination.

solution acceptable pour un grand
nombre de parties intéressées.
Colin Gantlie, vice-président
CCTA, affirme que, par ses travai-
Comité fait des contributions po-
aux politiques fédérales sur les

«C'est tout un exploit que de réunir dans une même salle, à La même table, des représentants du gouvernement, de l'industrie et des consommateurs pour qu'ils discutent de préoccupations qui touchent les trois parties», a-t-il déclaré.

Outre le Ministre, d'autres représentants de Transports Canada et de l'Office national des transports peuvent consulter le Comité. A titre de représentants d'organisations d'envergure nationale, les membres du CCTA donnent une idée juste de l'opinion générale, et c'est pourquoi seuls des groupes à portée nationale peuvent y être représentés.

Les représentants compréhension des délégues d'organisations d'aines et de personnes handicapées et de certaines organisations de l'industrie. Les membres sont invités à la Ministre

OCIR, en charge d'une partie des membres du Comité, relève directement du ministre des Transports.

se joindre au Comité. Le président du CCTA, élue chaque année par les

Organisations de l'industrie. Les membres sont invités par le Ministre à

délégués d'organisations d'aires et de personnes handicapées et de certaines

Les représentants comprennent des

seuls des groupes à portée nationale peuvent y être représentés.

l'opinion générale, et c'est pourquoi seuls des groupes à forte naturelle

CCTA donnent une idée juste de

peuvent consulter le Comité. A titre

représentants de transports Canada

Outre le Ministre, d'autres représentants de Transports Canada

Touchent les trois parties», a-t-il déclaré.

L'industrie et des consommateurs pour

des représentants du gouvernement, dans une même cause,

«C'est tout un exploit que de renouer dans une même salle, à la même table,

“C'est tout un exploit que de réussir à transposer.

Sur les politiques fédérales sur les

CCIA, affirme que, par ses travaux, le Comité fait des contributions positives

Colin Cantlie, vice-président du

solution acceptable pour un grand nombre de parties intéressées.

Le CCTA parle pour vous

Transport Canada organise un colloque international

ACCÈS DIRECT

Dans son message aux participants au colloque, le ministre fédéral des Transports Douglass Young a indiqué que le Canada était fier de ses réalisations au chapitre de la promotion de l'accessibilité des transports. «Nous entendons appliquer à des fins utiles les nouvelles idées et renseignements tirés des présentations et discussions du colloque parallèle mené à l'Elaboration d'un cadre politique et réglementaire aux moyens de communication et aux programmes qui s'inscrivent dans la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées», a-t-il précisé. En outre, le Canada demeure ouvert à toutes les possibilités de collaboration avec d'autres pays en vue d'améliorer l'accessibilité partout dans le monde.»

Le colloque a de plus permis de jeter les bases d'échanges commerciaux possibles. Ainsi, la commercialisation des nouvelles technologies d'accessibilité aux transporteurs parmi les pays participants pourrait contribuer à réduire les problèmes que posent actuellement les déplacements internationaux aux personnes handicapées.

Le Collège international sur l'échange d'information et d'expérience concernant les programmes réalisés en Amérique du Nord et en Europe dans le domaine de l'accessibilité des transports a favorisé l'échange de renseignements et de connaissances sur une vaste gamme de sujets touchant l'accessibilité des transports. Des délégues provenant de 12 pays ont fait partie de leurs réalisations, élargi leurs connaissances et découvert des points communs dans leurs initiatives visant à améliorer l'accessibilité des voyageurs. Les discussions de groupes ont porté sur plusieurs sujets, notamment les positions de principe, le cadre législatif et réglementaire, les technologies du transport accessible et les initiatives du programme d'accèsibilité. L'industrie, Transports Canada, l'Office national des transports et le ministère des transports du Québec ont aussi présenté une exposition sur les technologies et les services de présentation.

Transport Canada a organisé un colloque international sur l'accessibilité des transports en juin dernier à Montréal.



affiche et maintenir le stock de feuilles.
appeler si vous voulez poser notre
note brochure. N'hésitez pas à nous
(ATMÉ : 1-800-823-3823) et demandez
accessible, composez le 1-800-665-6478
besoin de services de transport
connaisances ou vous-même avez

Macdonald-Cartier.
aéroports internationaux Pearson et
présentoirs, comme celui ci-dessus, aux
personnes handicapées dans des
Stratégie nationale pour l'intégration des
accesibles qui sont finances en partie par la
liste complète des services de transport
Vous trouvez des dépliants renfermant une



poser aucun problème à Stephenville.
de 40 à 100 usagers, ce qui ne devrait
dires de M. Fitzgerald, aura besoin
Pour être rentable, le club, aux
celui d'une course en taxi.
qui, espère-t-on, sera moins que

accessible sont offerts. Si une de vos
endroits où des services de transport
canadiennes et Canadiennes des
concentre ses efforts pour informer les
Stratégie nationale, Transports Canada
En cette dernière année de la

bandelettes et bien d'autres endroits en vue.
pourra le voir dans des hôpitaux, des
nationales des consommateurs et qu'un
message sera affiché par des organisations
Transports Canada espère que son
l'intégration des personnes handicapées.
en partie par la Stratégie nationale pour
services de transport accessibles finances
une liste complète des
départs qui renferment
trouverez aussi des
lieux publics, où vous
dans les aéroports et autres
Recherchez notre affiche
transports accessibles.

important message sur les
partager avec vous un
Transports Canada veut
ga parle fort
d'affiches,
Une campagne
communications

Mise à jour sur la Stratégie nationale
Le club de mobilité devrait
entreprendre ses activités à
Stephenville dès ici à la fin du
printemps ou au début de l'été. Il
mettra à la disposition des intéressés
une fourgonnette à un tarif minime
partager avec vous un
Transports Canada veut
trouverez aussi des
lieux publics, où vous
dans les aéroports et autres
Recherchez notre affiche
transports accessibles.

d'une fourgonnette, recruterai un

coordonnera les activités, dont l'achat

Transports Canada. Elle en

parraîtra à Le club par l'entremise de

paraplegiques (ACP) de St. John's

L'Association canadienne des

pour la grande région de Stephenville.

création, en 1994, du club de mobilité

programme "Accès pour tous", avec La

d'accueillir à Terre-Neuve un ajout au

Transports Canada est heureux

Sean Fitzgerald considère l'aspect

financier comme le principal défi.

Une fois obtenu les subides

fédéraux et provinciaux, c'est à La

Soccuper du financement du service.

Porte-parole de l'Association,

club.

une campagne de souscription pour La mise sur pied et le financement du chaufeur-repartiteur et organisera

Les transports y gagnent en accessibilité à Stephenville

Le club de mobilité

reduit ou une déficience visuelle due

à ceux des personnes ayant une

déficience auditive. Cela dit, de

de personnes ayant une mobilité

se penche davantage sur les besoins

des recherches ont indiqué qu'un

plan d'action visant à améliorer un

rencontre des membres d'associations

d'accèsibilité. Les participants

ateliers et ont souligné qu'il y avait

étaient satisfaits des résultats des

étiens de grands villes du Canada en

eu un fort esprit de collaboration.

LASC publie cette année un

rapport final décrivant en détail ses

recommandations.

Les recherches ont indiqué que

ce qu'il restait à faire. Elle a ensuite

determiner les services existants et

communiquer avec des fournisseurs de

services d'accèsibilité.

Les recherches ont indiqué que

matière de transport.

personnes malentendantes en

permis d'examiner les besoins des

coffinage par Transports Canada, a

sourds du Canada (ASC). Le projet,

ans coordonne par l'Association des

Mise à jour sur la Stratégie nationale

Bonnes nouvelles pour la
communauté des
personnes malentendantes

Les ateliers

L'atelier constitue un élément important d'un projet triennal mis de l'avant par le CCA pour déterminer les besoins des personnes ayant une déficience visuelle en ce qui a trait aux transports et de répondre à ces besoins. Le CCA prévoit publier les résultats du projet l'an prochain.

Dans leurs recommandations à Transports Canada, les participants ont suggéré que tous les principaux transporteurs canadiens mettent en service une ligne 1 800 à l'usage exclusif des personnes handicapées, et que l'on remplace les moniteurs dans les aérogares par des appareils plus grands, étant donné la difficulté qu'ont les personnes ayant une déficience visuelle à lire les caractères trop petits.

Les participants ont en outre discuté de la façon de sensibiliser les intervenants du secteur des transports aux besoins des consommateurs ayant une déficience visuelle, ainsi que des flaggedons d'offrir plus de services.

Ouvrir les voies de la communication

Ouvrir les voies de la

Les ateliers

CCIA), le programme est une initiative heureuse des points de vue de la clientèle, des affaires et de la compréhension à l'égard des autres. Pour plus de renseignements, communiquez avec Colm Cantlie au 403) 278-0437, ou par télécopieur, au (403) 278-4645.

Mise à jour sur la Stratégie nationale consultatif sur le transport accessible

Un programme de sensibilisation prend son envol à l'aéroport international de Calgary

ayant des besoins spéciaux et ce, en toute politesse et dignité. Un certificat personnalisé sera décerné aux participants qui auront suivi les modules du programme.

Bryce Paton, de l'administration aéroportuaire de Calgary, précise que celle-ci est des plus enthousiastes face au succès que connaît le programme depuis son lancement en mai 1994.

«Locataires et tournisseurs de services sont au nombre des participants qui, en compagnie de clients, ne tarissent pas d'éloges pour les associations qui ont pris la décision de faire évoluer leur modèle de fonctionnement.

« Pour nous, le Programme se traduit par l'amélioration des services aux voyageurs et se reflète même dans notre

Le programme se révèle fort

voyageurs et se reflète même dans notre vie personnelle. Nous sommes heureux de nous nous attendons à une augmentation pour suivre ces séances hebdomadaires et du nombre de participants».

tagon d'aider les personnes handicapées

Selon Colin Cantlie, coordinateur

Ils sont dirigés par des amateurs compétents, à savoir des consommateurs avisés. C'est ainsi qu'on y apprend comment venir en aide aux voyageurs

Quatre modules, qui portent sur la
fagon d'aider les aînés et les personnes
handicapées, continueront d'avoir lieu
les premiers, deuxième, troisième et
quatrième mardis de chaque mois.

Les séances et manuels prévus sont destinés à compléter les programmes de sensibilisation qui offrent déjà les employeurs. D'une durée de deux heures chacun, les

- Le programme comporte quatre modules : Motricité, Perce d'audition, Perce de vision et Personnes âgées.
- Le manuel du programme traite également des troubles cognitifs et de l'utilisation du langage approprié.

gratuitement à quiconque oeuvre en milieu aéroportuaire.

Le programme, de nature modulaire, est le fruit d'une collaboration entre l'Aéroport, Déaf et Hard of Hearing Services (région de Saguenay) et Transports Canada. Il est offert

L'aéroport international de Calgary dispose d'un programme novateur de sensibilisation afin d'améliorer les services aux voyageurs ayant des besoins spéciaux.



ACCÈS DIRECT

Mise à jour sur la Stratégie nationale

leur tour, donnent le cours aux employés de première ligne partout au pays.

«Où il y a toujours nécessité
nos employés pour qu'ils répondent
adéquatement aux besoins des

temporairement plusieurs handicaps et d'apprendre comment venir en aide aux passagers ayant des besoins spéciaux.»

Personnes handicapées nous tient à cœur», déclare Jean-Pierre Marcellin, directeur de la formation technique de la Section des ressources humaines de Via Rail. «Grâce à ce cours d'une durée de 16 heures, les employés ont eu la possibilité d'expérimenter

«Au Canada, nous sommes déjà considérés comme un chef de file dans le secteur des services aux passagers handicapés et nous souhaitons garder notre réputation», conclut M. Marceillin.

La fiche de Via Rail est éloquente : les plaintes des clients sont à la baisse et la satisfaction des employés augmente.

«Nos employés peuvent dèsormais repoundre plus facilement aux besoins des personnes handicapées, souligne M. Marceillin. Ainsi, ils offrent un service plus efficace et plus personnalisé : voilà ce qui importe.»

expérimenter les contraintes qui nuisent parfois aux personnes handicapées lorsqu'elles tentent de faire ce que tout le monde fait sans problème, comme de manier ou de lire un panneau indicateur.»

L'agence de formation psychosociale Handidactis de Montréal a aidé les formateurs de Marine Atlantique à élaborer un programme et à produire un document vidéo. Les formateurs de l'entreprise ont par la suite donné le cours aux employés.

Jusqu'à maintenant, Marine Atlantique a assuré la formation d'environ 760 employés de la région et prévoit former le reste de son personnel en 1995.

Apprendre par l'exemple

Au cours de récentes séances de formation portant sur les besoins spéciaux des passagers handicapés, les employés de Marine Atlantic ont pu faire l'essai de différents appareils, notamment des lunettes protectrices qui écouteurs qui reduisent la capacité d'écouter, des lunettes protectrices qui vivent les handicapes. Marine Atlantic utilise la flotte de traversiers sur la côte est du Canada, qui transportent plus de deux millions de passagers par année.

«Le programme s'est avéré une réussite, souligne Gordon Cotton, un des deux formateurs de Marine des deux formateurs de Marine

Marine Atlantic a assuré la formation jusqu'à maintenant, Marine jusqu'à maintenant, le reste de son personnel environ 760 employés de la région et prévoit former le reste de son personnel en 1995.

Entreprise ont par la suite donné le cours aux employés.

Elaborer un programme et à produire un document vidéo. Les formateurs de Handidacts de Montréal a aidé les formateurs de Marine Atlantic à élaborer un programme et à produire un document vidéo. Les formateurs de

L'agence de formation psychosociale handidacts de Montréal a aidé les formateurs de Marine Atlantic à élaborer un programme et à produire un document vidéo. Les formateurs de

faire ce que tout le monde fait sans problème, comme de manager ou de lire un panneau indicateur.»

Handicapés lorsqu'elles tentent de nuisent parfois aux personnes qui expérimentent les contraintes qui nuisent aux personnes qui expérimentent les contraintes qui

en situation des acteurs handicapes et des preposes au service à la clientèle de Via Rail.

Dans le document vidéo, les acteurs parlent de leur handicap, expliquent leur condition et comment on pourrait les aider. Par la suite, on assiste à une scène dans laquelle un employé de Via Rail leur vient en aide. Un court texte décrit les étapes qu'un employé doit suivre dans une situation semblable.

Handicapés aussi permis à Via Rail d'élaborer un programme de formation continue et de donner deux cours intensifs, l'un en français, l'autre en anglais, aux formateurs de Via Rail qui, à

Sur la voie de l'accessibilité à Via Rail

«Nous envisageons d'offrir le cours chaque année pour permettre à nos agents de bord de revoir la matière, ajoute Mme Cyr. Inter-Canadien est fier d'être parmi les premiers transporteurs à offrir ce type de formation à ses employés.

«C'est le client qui en profite le plus, mais le cours permet à Inter-Canadien d'offrir un service encore plus attractif.»

Personne handicapée et comment poser les bonnes questions. Le cours intensif de deux heures est un recyclage pour les agents de bord qui reçoivent une formation de sensibilisation au cours de leur apprentissage.

Mise à jour sur la Stratégie nationale

Les participants ont été très enthousiastes à la formation de l'inter-Canadien. Les participants ont été très enthousiastes à la formation de l'inter-Canadien. Les participants ont été très enthousiastes à la formation de l'inter-Canadien. Les participants ont été très enthousiastes à la formation de l'inter-Canadien.

Grâce à l'appui financier de Transports Canada, Inter-Canada a pu offrir une formation de sensibilisation à ses préposés à l'embarquement et à ses agents de bord. Le programme enseigne aux préposés comment aborder une sensibilisation à ses préposés à l'embarquement et à ses agents de bord.

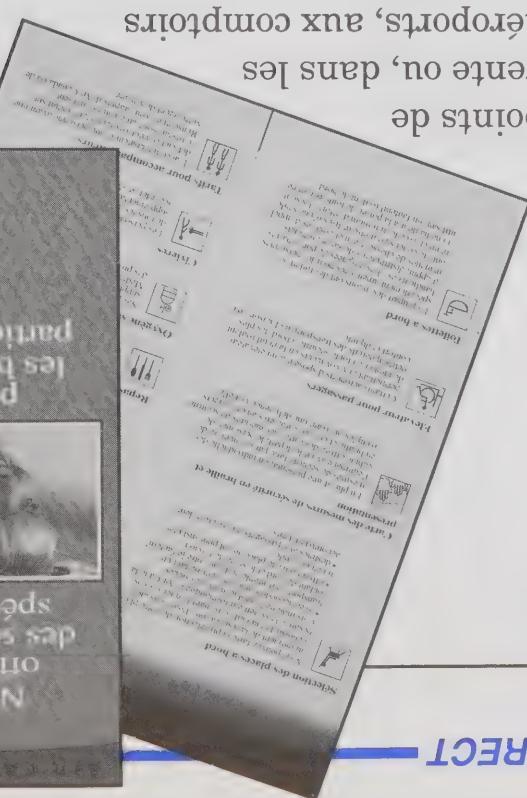
Franc succès de la formation à l'inter-Canada

Formation

Télécopieur : (514) 422-5598
Téléphone : (514) 422-5579

H4Y 1H4
Montreal (Québec)
Sucursale Saint-Laurier
C.P. 1400
Siège social, 5^e étage
Air Canada
Techniques marchandes
Coordonnatrice -
Doreen Riley

communiquant avec :
de billetterie d'Air Canada, ou en
aéroports, aux comptoirs
vente ou, dans les
points de vente ou, dans les



« Notre objectif est clair : le programme de formation vise à donner à nos clients handicapes une meilleure et un confort égaux à ceux que nous offrons à nos autres passagers. »
Air Canada a produit une brochure d'information sur les services qu'elle offre à ses clients qui ont des besoins spéciaux, allant de la présélection des sièges aux cartes d'embarquement indiquant l'état du client. Vous pouvez vous procurer une copie de cette brochure aux clients.

« Nous sommes convaincus que nos passagers handicapés remarquent une grande différence dans la façon dont ils sont servis », a indiqué Al Graham, vice-président du service à la clientèle.
« Notre objectif est clair : le programme de formation vise à donner à nos clients handicapes une meilleure et un confort égaux à ceux que nous offrons à nos autres passagers. »
Air Canada a produit une brochure d'information sur les services qu'elle offre à ses clients qui ont des besoins spéciaux, allant de la présélection des sièges aux cartes d'embarquement indiquant l'état du client. Vous pouvez vous procurer une copie de cette brochure aux clients.

Mise à jour sur la Stratégie nationale

Dans Le cadre de ces améliorations, Parcs Canada a préparé plusieurs manuels à l'accessibilité (voir l'encaude) intitulés Série sur l'accessibilité qui énoncent des directives relatives à la conception des installations, des expositions des installations et les programmes accessibles à tous, Parcs Canada a son engagement qui consiste à rendre les installations et les programmes accessibles à tous, Parcs Canada permet aux personnes handicapées de faire l'expérience de la gamme complète des activités récréatives des parcs nationaux du Canada. Les personnes handicapées sont engagées dans des installations et des expositions qui énoncent des directives sur la conception des installations, des expositions et des programmes. Ces manuels contiennent des directives sur la conception auditive et sensorielle : publication, exposition et audiови́зuel, qui porte sur les expositions, la signalisation, les présentations et sont publiées avec l'autorisation du ministre du Patrimoine canadien. Cinq manuels ont été publiés jusqu'à maintenant.

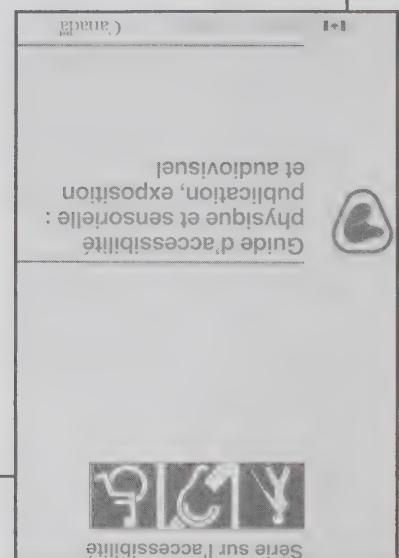
Le Guide d'accessibilité physique et sensorielle : publication, exposition et audiови́зuel, qui porte sur les expositions, la signalisation, les présentations et des installations, des expositions et des programmes. Ils ont été redigés en collaboration avec divers groupes d'utilisateurs et sont publiées avec l'autorisation du ministre du Patrimoine canadien. Cinq manuels ont été publiés jusqu'à maintenant.

Le Guide d'accessibilité physique et sensorielle : publication, exposition et audiови́зuel, qui porte sur les expositions, la signalisation, les présentations et des installations, des expositions et des programmes. Ils ont été redigés en collaboration avec divers groupes d'utilisateurs et sont publiées avec l'autorisation du ministre du Patrimoine canadien. Cinq manuels ont été publiés jusqu'à maintenant.

Le Guide d'accessibilité physique et sensorielle : publication, exposition et audiови́зuel, qui porte sur les expositions, la signalisation, les présentations et des installations, des expositions et des programmes. Ils ont été redigés en collaboration avec divers groupes d'utilisateurs et sont publiées avec l'autorisation du ministre du Patrimoine canadien. Cinq manuels ont été publiés jusqu'à maintenant.



Dans Le cadre de ces améliorations, Parcs Canada a préparé plusieurs manuels à l'accessibilité (voir l'encaude) intitulés Série sur l'accessibilité qui énoncent des directives relatives à la conception des installations, des expositions des installations et les programmes accessibles à tous, Parcs Canada a son engagement qui consiste à rendre les installations et les programmes accessibles à tous, Parcs Canada permet aux personnes handicapées de faire l'expérience de la gamme complète des activités récréatives des parcs nationaux du Canada. Les personnes handicapées sont engagées dans des installations et des expositions qui énoncent des directives sur la conception des installations, des expositions et des programmes. Ces manuels contiennent des directives sur la conception auditive et sensorielle : publication, exposition et audiови́зuel, qui porte sur les expositions, la signalisation, les présentations et sont publiées avec l'autorisation du ministre du Patrimoine canadien. Cinq manuels ont été publiés jusqu'à maintenant.



(Parcs nationaux, suite de la page 1)



une surface de quelque 1000 pieds carrés, soit l'équivalent d'un champ professionnelles. Elle utilise 20 mille de câbles électriques.

intervenant de base-ball des ligues majeures, soit l'équivalent d'un championnat des universitaires.

Le tout relié par environ un téléviseurs, un ensemble de 25 haut-parleurs, le tout relié par environ un millier de câbles électriques.

L'exposition comprend neuf commentaires audiovisuels qui sont les dernières techniques de prévention « digit » ou encore, quelques sont les sensibilisatrices, la protétiue, les communications, l'ordination, la prévention, les sports, la vie au quotidien, les habitudes de vie et les transports.

Parmi les thèmes traités, il y a la démonstration d'ateliers, compagnie d'assurance-générale, et Chrysler Canada sont les commanditaires. Les entreprises canadiennes, organisations de personnes handicapées à buts non lucratifs, de l'Office national des transports et de Transports Canada.

Pour plus de renseignements sur l'itinéraire de l'exposition ou pour résERVER une date, communiquer avec Karen Penner, de la revue *Disability Today*, au (416) 259-5744.

des exemples, et des modèles à l'échelle. Photographeuses détaillées comportant microphones, de documents à l'aide d'images vidéo en direct, de cette activité dans un lieu accessible alors trouve un moyen de transposer principale dans un parc national, on a directement accès à une activité une personne ne peut avoir de Parcs Canada, mentionne que si Programme national de l'accessibilité Bob Fern, gestionnaire du installation. themes principaux de chaque abordent toutes les activités et les histoires au Canada. Les plans importants pour les exploitants touristiques. leurs familles constituent un marché Les personnes handicapées, leurs amis et leur famille constituent un marché important pour les touristiques.

Bob Fern, gestionnaire du programme national de l'accessibilité de Parcs Canada, mentionne que si Canada sont les commanditaires. Les fonds provenant d'importantes entreprises canadiennes, organisations de personnes handicapées à buts non lucratifs, de l'Office national des transports et de Transports Canada.

La revue *Disability Today*, dominion of Canada, compagnie d'assurance-générale, et Chrysler d'assurance-générale, et Chrysler Canada sont les commanditaires. Les fonds provenant d'importantes entreprises canadiennes, organisations de personnes handicapées à buts non lucratifs, de l'Office national des transports et de Transports Canada.

La revue *Disability Today*, quotidien, les habitudes de vie et les communications, l'ordination, la prévention, les sports, la vie au quotidien, les habitudes de vie et les transports.

Parmi les thèmes traités, il y a la démonstration d'ateliers, compagnie d'assurance-générale, et Chrysler Canada sont les commanditaires. Les entreprises canadiennes, mentionne que les sont les dernières techniques de prévention « digit » ou encore, quelques sont les sensibilisatrices, la protétiue, les

communications, l'ordination, la prévention, les sports, la vie au quotidien, les habitudes de vie et les transports.

Parmi les thèmes traités, il y a la démonstration d'ateliers, compagnie d'assurance-générale, et Chrysler Canada sont les commanditaires. Les entreprises canadiennes, mentionne que les sont les dernières techniques de prévention « digit » ou encore, quelques sont les sensibilisatrices, la protétiue, les

communications, l'ordination, la prévention, les sports, la vie au quotidien, les habitudes de vie et les transports.

Parmi les thèmes traités, il y a la démonstration d'ateliers, compagnie d'assurance-générale, et Chrysler Canada sont les commanditaires. Les entreprises canadiennes, mentionne que les sont les dernières techniques de prévention « digit » ou encore, quelques sont les sensibilisatrices, la protétiue, les

communications, l'ordination, la prévention, les sports, la vie au quotidien, les habitudes de vie et les transports.

Parmi les thèmes traités, il y a la démonstration d'ateliers, compagnie d'assurance-générale, et Chrysler Canada sont les commanditaires. Les entreprises canadiennes, mentionne que les sont les dernières techniques de prévention « digit » ou encore, quelques sont les sensibilisatrices, la protétiue, les

communications, l'ordination, la prévention, les sports, la vie au quotidien, les habitudes de vie et les transports.

L'affichage de Transports Canada peut étre vu dans le coin supérieur gauche de cette photographie de l'exposition CARAVAN. L'exposition, d'une superficie de près de 1000 pieds carrés, se déplace dans les collèges et universités pour présenter aux étudiants les appareils et l'équipement de pointe pour les personnes handicapées.



«Problèmes pour les sensibiliser davantage à la réalité des personnes handicapées. «Il n'est pas rare que je rencontre des gens qui sont mal à l'aise face à mon handicap. Il suffit bien souvent de leur donner la chance d'en apprendre un peu plus pour les rassurer. Notre exposition s'attaque aux mythes et idées fausses au sujet des handicaps physiques. Elle modifie certes leur attitude.»

CARAVAN «roule sa bosse»

ACCÈS DIRECT

Douglas Young

Coopération de nos partenaires à travers le Canada, qui contribue que nous y arrivions.

L'intention de poursuivre nos efforts vers l'accès pour tous et toutes et, avec la

reste beaucoup à faire, nous pouvons être
tiers de nos réalisations. Nous savons bien

mondialement pour son rôle de chef de file dans l'amélioration de l'accessibilité. Bien qu'il

The Canada joint line redefinition

L'industrie devrait se poser la question : "Quel peut-on faire pour les attirer ?"

ont un handicap. Tous et toutes, et leurs familles, sont des voyageurs possibles.

d'Américains et d'Américaines, et plus de 40 millions d'Européens et d'Australiens, 42 millions de Québécois et Québécoises qui

Et rappellez vous qu'il y a 4,2 millions de Canadiens et Canadiennes 4,2 millions

avons besoin de l'industrie pour rejoindre ces clients possibles.

Leurs membres, pour leur dire où sont les services et les encourager à les utiliser. Nous

pour nous aider à promouvoir les services de transport accessible. Nous avons besoin d'organismes de consommation pour alerter

Mais nous avons aussi besoin de partenaires.
groupes de consommateurs.

[pressurized air honing](#)

nessent narrare invenientur

Le secteur privé, qui voit de Parcs Canada à l'Association canadienne de l'habitat en

tant au gouvernement que dans les associations de nos partenaires,

Ce numero d'Accès direct
souligne certaines des

nos réunions.

sujet du transport accessible.



Message du ministre des Transports

- | | | | |
|----|--------------------------------------|----|--|
| 3 | CARAVAN «roule sa bosse» | 6 | Rapport sur la Stratégie nationale
à l'aéroport international |
| 19 | Nouveaux services pour les voyageurs | 9 | Rapport sur la Stratégie nationale
des transports |
| 20 | Le secteur hôtelier ouvre ses portes | 15 | Transports Canada organise un
colloque international |
| 22 | Chamions manquants | 16 | CSST - CSST et la sécurité dans le secteur des transports |

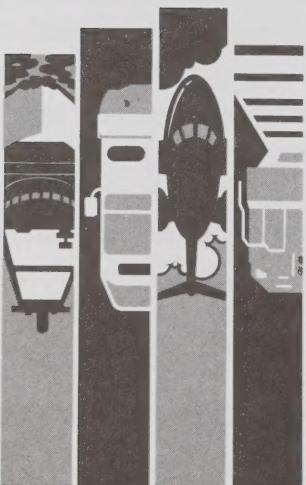
Dans ce numéro...

(Suite à la page 4)

En collaboration avec les membres de son conseil consultatif sur les personnes handicapées et du conseil consultatif national sur les aînés, Parcs Canada a élaboré des plans exhaustifs afin d'assurer l'accessibilité dans 118 parcs et lieux

Parcs Canada met la dernière main à son programme national de l'accessibilité, qui vise à rendre les parcs nationaux et les lieux historiques du pays plus accessibles aux aînés et aux personnes handicapées.

Rendre nos parcs nationaux accessibles à tous



Bulletin de Transports Canada sur l'accessibilité des transports

ACCES DIRECT